



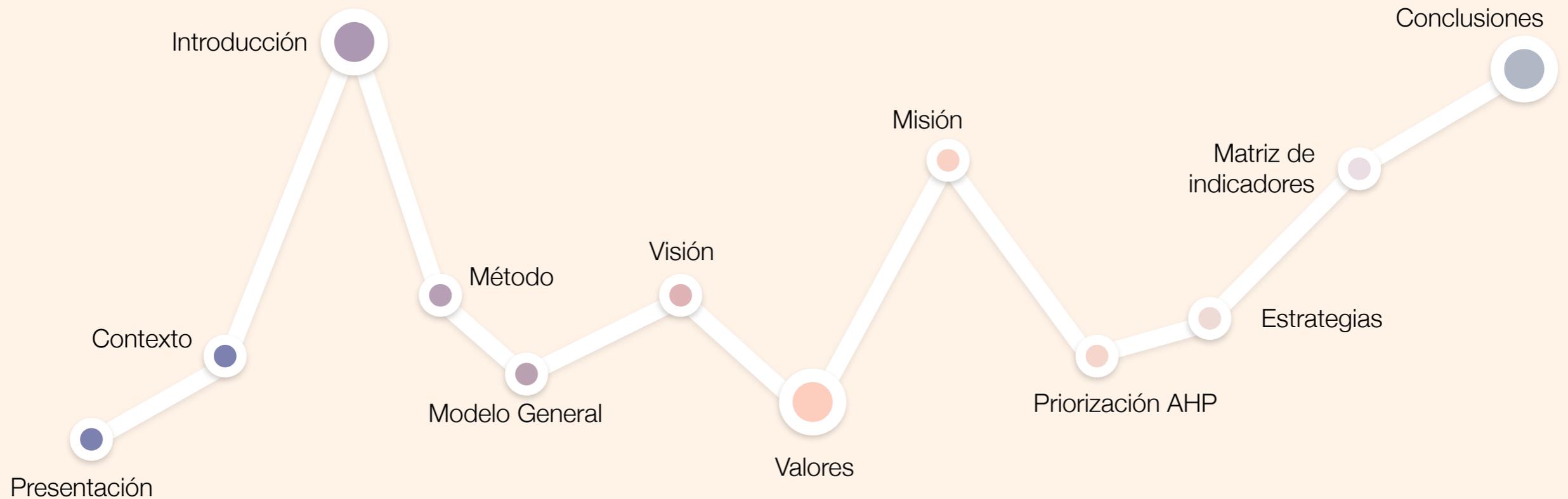
# STRATEGIC PLANNING

PROPUESTA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA  
PARA UN TALLER DE SERVICIO AUTOMOTRIZ  
BASADA EN LOS RESULTADOS DEL  
DIAGNÓSTICO REALIZADO APLICANDO  
ESTADÍSTICA MULTIVARIANTE

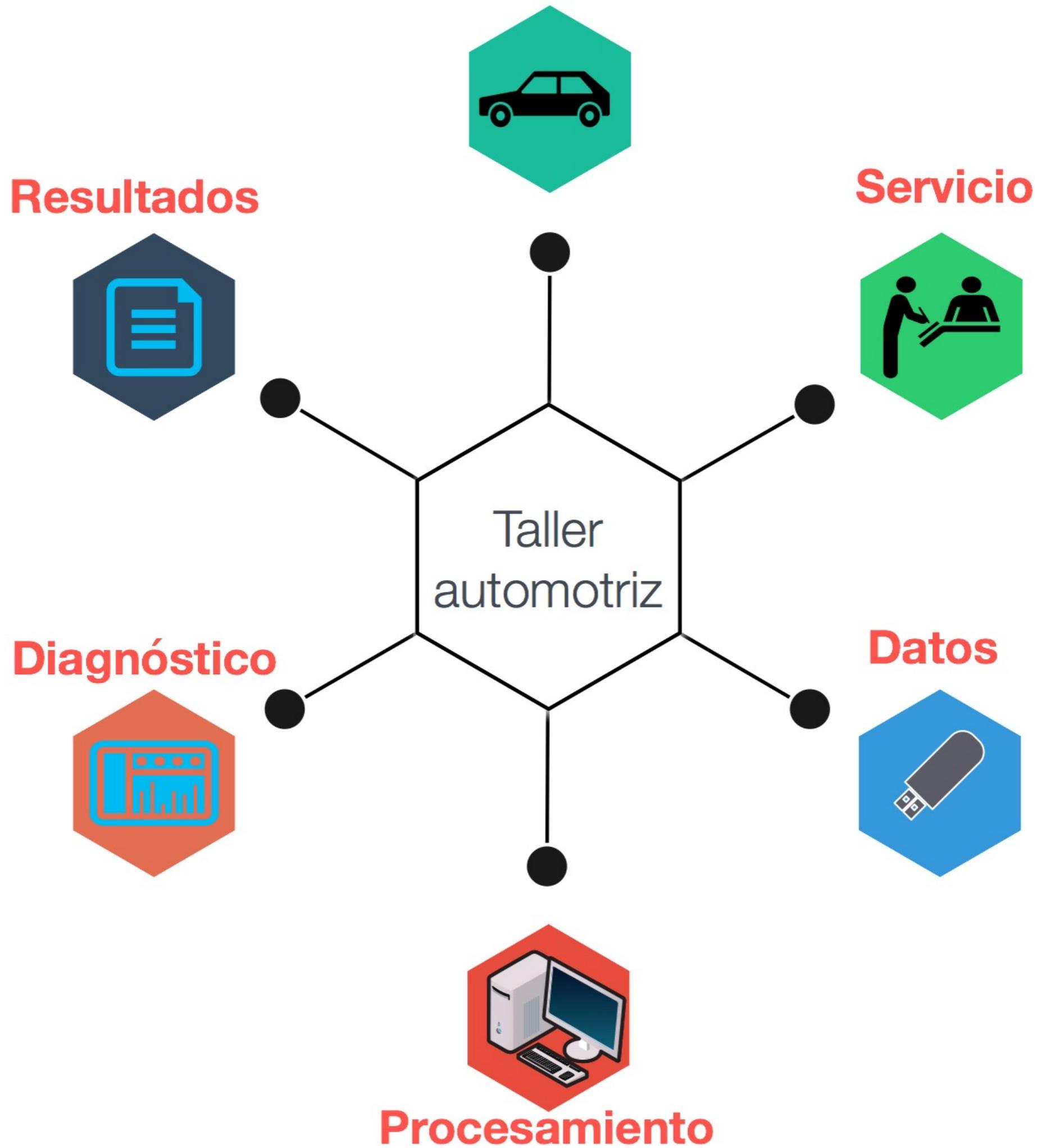
**DANIEL MARTINEZ NAVARRETE**

# PE

## Contenido



TIEMPO EN MINUTOS  
APROXIMADO: 13



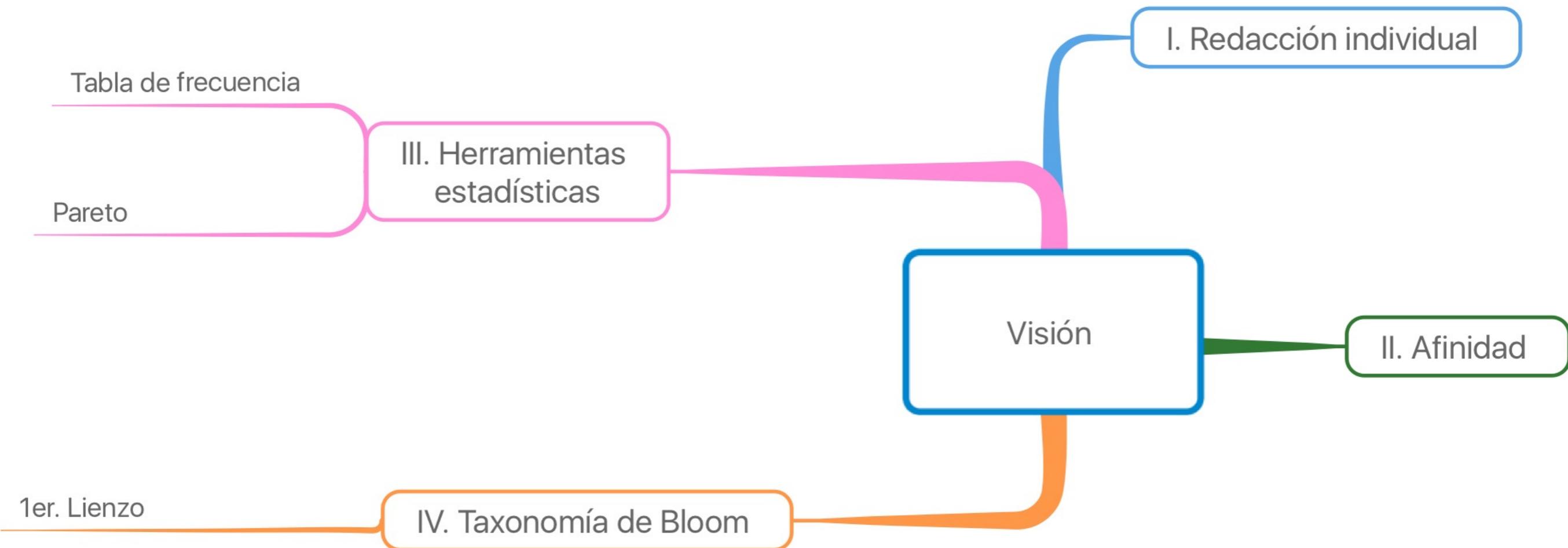
# MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA INTEGRAL



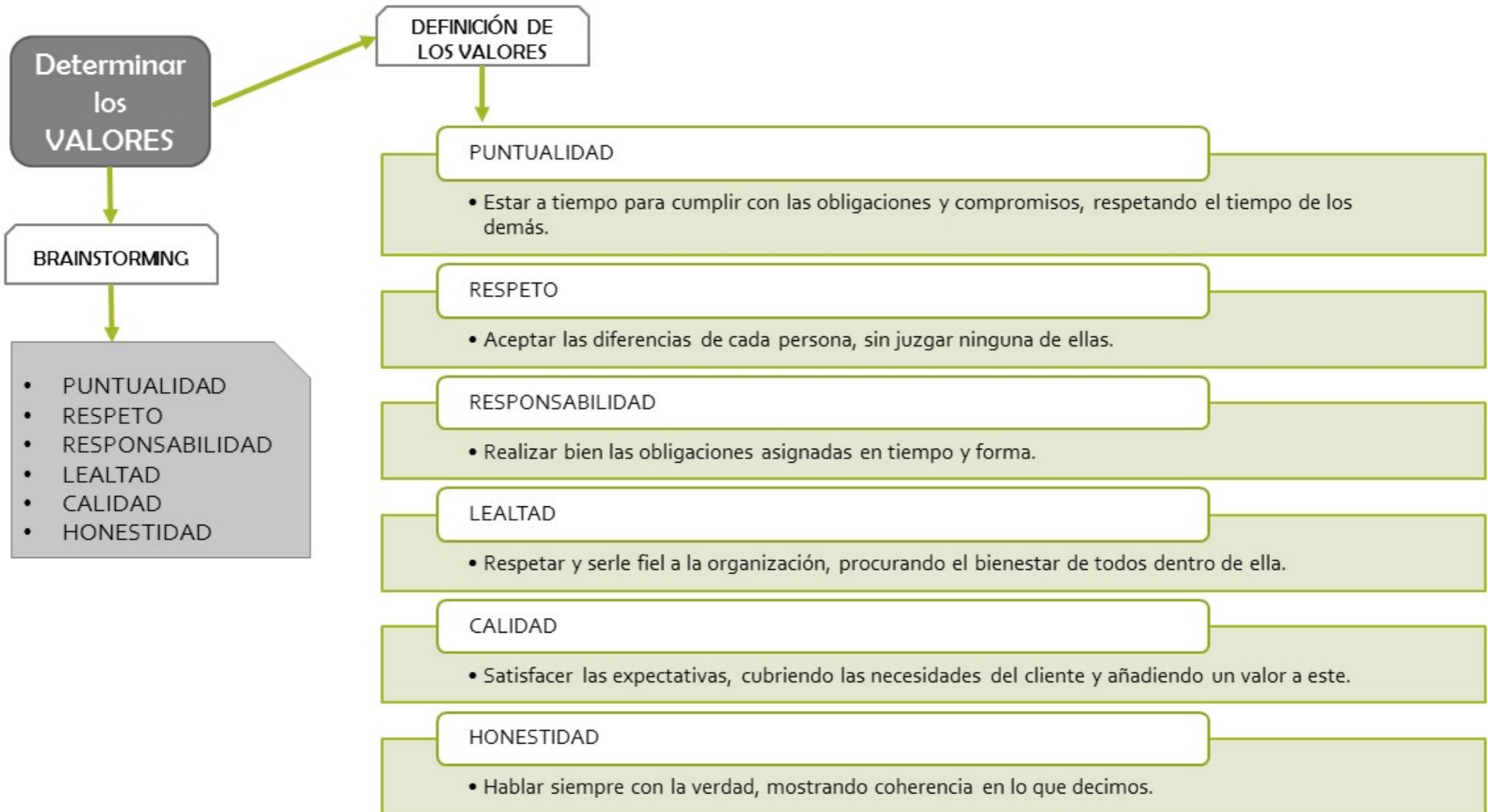
# SER LA EMPRESA LIDER EN ATENCIÓN A CLIENTES DEL SECTOR AUTOMOTRIZ



## VISIÓN



# Valores Definición





# Estrategias Generales

No.	Nombre	Clave
1	Proyecto Estratégico para reducir los costos del servicio	PE01
2	Proyecto Estratégico para aumentar la rapidez de entrega	PE02
3	Proyecto Estratégico para conservar la limpieza del auto	PE03
4	Proyecto Estratégico para el desarrollo del personal	PE04
5	Proyecto Estratégico para ofrecer servicios de transporte alternos	PE05
6	Proyecto Estratégico para considerar las sugerencias de los clientes	PE06
7	Proyecto Estratégico para desarrollar el compromiso del gerente	PE07



## Declaración

Nuestra misión es ofrecer servicios de calidad fortaleciendo el desarrollo y compromiso de los colaboradores, para mejorar la limpieza y rapidez de entrega reduciendo los costos de servicio considerando como indicador crítico de éxito la voz del cliente

# Priorización AHP

	Que no sea tan caro	Mayor rapidez	Entregar los coches limpios	Poco personal e incompetente	No hay servicio de taxis	No van a hacer caso de mis sugerencias	No se comprometen los gerentes	Priorización
Que no sea tan caro	0.44	0.80	0.42	0.33	0.15	0.15	0.17	0.35
Mayor rapidez	0.05	0.10	0.42	0.29	0.19	0.15	0.22	0.20
Entregar los coches limpios	0.09	0.02	0.08	0.33	0.15	0.15	0.19	0.14
Poco personal e incompetente	0.05	0.01	0.01	0.04	0.44	0.35	0.19	0.16
No hay servicio de taxis	0.15	0.02	0.03	0.00	0.05	0.15	0.08	0.07
No van a hacer caso de mis sugerencias	0.15	0.03	0.03	0.01	0.02	0.05	0.11	0.06
No se comprometen los gerentes	0.07	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.03	0.02





## Conclusiones

El taller de servicio automotriz ahora cuenta con un perfil estratégico basado en su declaración de la visión, misión y valores que le permitirán sostener un crecimiento orientado a la satisfacción de sus clientes. Se diseñaron indicadores que permiten medir el status de cada uno de los proyectos estratégicos.

Es importante considerar las áreas de oportunidad que tiene el taller para crecer, lograr la fidelidad de sus clientes, captar más clientes y ser más redituable como negocio, llevando a cabo actividades como lo son el recordarle al cliente por medio de una llamada telefónica sobre el servicio.



Gracias...